特定非営利活動法人日本エステティック機構 御中

平成　年　月　日

内部監査報告書

認証番号

サロン名

報告者

事業者名

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(○) 不適合(×) 非該当(－)	備考
1.1.1法令知識の習得			
店長やサロン運営責任者といった立場の人向けにエステティック関連法令についての習得機会を設けている。（消費者契約法、特定商取引法、個人情報保護法、薬事法　など）			
その学習した実績の記録、使用テキストなどを保管している。			
1.1.2エステティシャンとしての知識と技能の習得			
エステティシャン全員に、エステティックサービスに関連する知識・技能や関連法令の教育を、定期的に行なっている。(関連法規、エステティックの基礎理論、衛生管理、手技　など)			
エステティックサービスに関して、教育担当者は専門の知識を持っている。			
教育内容や日付、講師・対象者などを記録して保管している。			
1.1.3エステティシャンの知識と技能の確認			
お客様に提供できるサービス(技術など）の水準を決め、書面化（マニュアル化など）している。			
その水準に基づき、スキルチェックしている。　またチェックの記録を保管している。			
1.2.1エステティック機器類の安全確認			
メーカーなどからエステティック機器の取り扱い説明書などを取り寄せている。			
使用の際には、メーカーの定める取扱説明書に基づき安全作動確認をしている。			
故障や安全確認ができなかった時は修理依頼をし、修理記録も保管している。			

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(○) 不適合(×) 非該当(－)	備考
1.2.2エステティックサービスを提供する上での体制作り			
お客様の安全のため、体調や肌状態を確認しコースを行うかどうかの基準を作っている。			
体調や肌状態を確認し、問題ないと判断した上でコースを行なったという記録を保管している。（お客様カルテなどに記載されている。）			
コースで使用した化粧品などを記録し保管している。（お客様カルテなどに記載されている。）			
1.3.1衛生管理基準			
衛生管理のための基準を作成している。 また、その基準通りしっかり衛生管理を行っている。			
1.3.2定期健康診断の実施			
エステティシャンや従業員は、定期健診を行っている。 また、定期健診を行った記録を保管している。			
1.4.1個人情報管理責任者			
情報管理についての知識(個人情報保護法)を持っている情報管理責任者がいる。			
1.4.2個人情報保護方針			
個人情報保護方針を作成しお客様に告知、また求めがあればお渡しする用意ができている。			
1.4.3個人情報の管理			
お客様本人からの求めに応じて保有個人データを開示、訂正、利用停止または抹消している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
1.5.1事業者による見直し			
サロンの運営責任者は、定期的に自サロンの運営管理体制の見直しや確認を行なっている。			
2.1.1根拠のない効果に関する宣伝、広告表示			
エステティックの効果について、ウソ･大げさな表現をした広告を出していない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
2.1.2比較写真の使用による宣伝、広告表示			
広告上、コース前後の比較写真を使用していない また、その写真の効果がすべてのお客様に当てはまると誤解されるような表記をしていない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(○) 不適合(×) 非該当(ー)	備考
2.1.3料金表示に関する宣伝、広告表示			
料金の表示は、通常料金・特別料金など、分かりやすく表示をしている。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
2.1.4優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示			
例えば、完全・完璧・絶対・永久・保証・必ず・万全・世界初・日本初・世界一・日本一・超・業界一・当社だけ・他に類を見ない・抜群・最高・最高級・極・一級といった誇大表現を使用していない。（根拠が明示できる場合を除く）			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
2.1.5医師法、薬事法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示			
例えば、治す・治る・治療・療法・医学的・医療・診療・診察・診断といった医療用語を使用していない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
2.1.6勧誘方法			
路上でのキャッチセールスは行っていない。			
3.1.1消費者相談窓口			
サロンごとに消費者相談担当者を選任している。			
消費者相談担当者がいることをお客様に分かりやすく告知している。			
3.1.2消費者満足についての確認			
お客様に対し、契約内容やサービス、エステティシャンの接客について定期的に満足度の確認を行なっている。（アンケートなど）			
3.1.3問合せについての対応			
お客様からの問合せ対応マニュアルを作成している。			
お客様からの問合せの記録を保管している　また、記録の内容として原因や対処方法、改善策等まで記入している。			
3.1.4申し出への適正な対処			
お客様からの意見・苦情に対処した結果が、理解・納得できるものであったかを、その都度確認している。			
お客様から理解・納得が得られない場合には、すぐ再対応するようにしている。			
上記の記録を保管している。			

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(〇) 不適合(×) 非該当(ー)	備考
4.1.1契約締結前と締結時における事項　（継続型サロンのみ）			
特定商取引法に従い、概要書面と契約書面をお渡ししている。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
上記書類等をお客様にお渡ししたことや説明したことを確認するための書面を作成し、その記録を保管している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.1.2概要書面・契約書面の記載事項　（継続型サロンのみ）			
概要書面と契約書面には特定商取引法で定められた項目を記載している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
予約キャンセル料を設定している場合、そのことを概要書面、契約書面に記載している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
概要書面と契約書面には、関連商品の商品名と、関連商品であることを明記している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.1.3支払い総額と支払い期間の告知と意志の確認　（継続型サロンのみ）			
契約時に支払いの総額をお伝えしている。 また、分割の場合には支払い期間と回数も告げている。			
契約の意思を確認した記録を保管している。			
4.1.4支払い能力の確認　（継続型サロンのみ）			
お客様の支払い能力を考慮した支払いのルールを作っている。			
その能力があると判断した理由の記録を保管している。			
4.1.5契約履歴の管理　（継続型サロンのみ）			
契約の明細(金額、内容、日付など)についての履歴を、お客様毎に一覧できる書面を作成し記録、保管している。			
4.1.6エステティックサービス提供の期間と回数　（継続型サロンのみ）			
継続的契約の場合、エステティックサービス提供の契約期間と回数を定めている。 また、そのことを記載した書面を作成している。			
契約締結時に説明してお渡ししているという記録も保管している。			
契約期間を延長する場合はお客様へ確認している。 また、確認したという記録を保管している。			

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(〇) 不適合(×) 非該当(－)	備考
4.2.1未成年者の年齢確認　（継続型サロンのみ）			
未成年者と思われるお客様との契約にあたっては、身分証明書等で年齢の確認を行なっている。 また、その記録を保管している。			
4.2.2未成年者との契約　（継続型サロンのみ）			
親権者同意書持参のお客様に親権者へ同意の確認を取っている。 また、その記録を保管している。			
4.3.1関連商品の引取基準の設定　（継続型サロンのみ）			
関連商品の中途解約引取基準を定めている。			
関連商品の中途解約引取基準を記載した書面を作成し、契約締結時にお客様に説明してお渡しした記録を保管している。			
4.3.2関連商品以外の商品についての説明　（継続型サロンのみ）			
関連商品以外の商品は、「サービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品」であることを契約締結時までに説明している。			
上記の意味を明確に記載した書面を作成し、契約締結時にお客様に交付したことを記録を保管している。			
4.3.4関連商品の追加販売契約　（継続型サロンのみ）			
関連商品を追加で販売する場合は契約内容が変更となるため、変更した契約書面を交付している。 また、新たな契約(役務提供及び追加購入の関連商品を含めた契約)を行なっている。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.3.5関連商品の追加販売　（継続型サロンのみ）			
関連商品を追加で販売する場合、特定継続的役務提供契約の残期間を適切に考慮(お客様がコースの残期間内で使用できる数量等)して販売している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.3.6関連商品以外の商品の追加販売　（継続型サロンのみ）			
関連商品を追加で販売する場合、お客様の支払能力、契約の残期間を適切に考慮(お客様がコースの残期間内で使用できる数量等)して販売している。			
4.4.1不実の告知			
契約をするため、または解約をさせないために、ウソや事実と異なった説明をしていない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(○) 不適合(×) 非該当(－)	備考
4.4.2不利益事実の告知			
契約の勧誘をする際、お客様の不利益になることがある場合にも、きちんと説明している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.4.3威迫・困惑させる行為			
契約をさせるため、または解約をさせないために、お客様が不安になるようなことを言って戸惑わせることをしていない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.4.4違法な内容の契約　（継続型サロンのみ）			
特約事項として「特別なコースなので解約できません」等、違法な内容が記載された書面を用意し、お客様に同意の署名・捺印をさせるなどは行っていない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.5.1財務状況を記載した書面の備え付け　（継続型サロンのみ）			
貸借対照表、損益計算書及び営業報告書の財務及び業務の状況を記載した書類をエステティックサロンに備え付け、お客様の求めにより閲覧または写しを交付する用意ができている。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.6.1クーリング・オフと中途解約の受付　（継続型サロンのみ）			
クーリング・オフ及び中途解約の申し出には、理由を問わず直ちに応じている。 また、処理を行った記録を保管している。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.6.2電話によるクーリング・オフへの対応　（継続型サロンのみ）			
電話によるクーリング・オフの申し出を受ける場合はお客様本人であることを確認している。			
受付したことをお客様に明確に伝え、受付日時の記録を保管している。			
4.6.3クーリング・オフの妨害　（継続型サロンのみ）			
関連商品のクーリング・オフを避けるために、関連商品を関連商品以外の商品として販売していない。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません
4.6.4中途解約の精算方法の明瞭化　（継続型サロンのみ）			
中途解約における精算方法については、分かりやすく具体的な計算方法などを記載した書面を作成している。			
お客様に説明してお渡しした記録を保管している。			
4.6.5中途解約精算の適正　（継続型サロンのみ）			
中途解約において既にコースを終えた料金額を精算する場合は、契約締結時の単価を用いている。			※法令に関する基準のため、必ず満たしていなければなりません

認証基準番号 /チェック項目	現状 対象となる書類等	適合(〇) 不適合(×) 非該当(ー)	備考
4.6.6中途解約による精算額の返還処理　（継続型サロンのみ）			
精算額の返還は金額確定後、速やかに行なっている。（目安として、サロンにおける期間を定めておくことが望ましいです）			
5.1.1内部監査			
エステティックサロン認証基準に従って，サロンの業務が実施され維持されているかを確認するために定期的に内部監査を実施している。（‘年１回’は実施してください）			
5.1.2改善処置			
ミスやクレームの再発防止をするため、原因をなくすための対応策(是正処置)をとっている。			
対応策実施の結果記録を保管している。			
5.1.3予防処置			
ミスやクレームを予防するため、事前に防ぐための対応策(予防処置)を決めている。			
対応策実施の結果記録は保管している。			